

KSKS

No.141

26.2.27

ゆいゆい通信



編集人 社会福祉法人 寧楽ゆいの会
〒631-0823 奈良市西大寺国見町3-5-5
TEL/FAX 0742-41-6039
URL <http://narayuinokai.or.jp>

定価 1部50円
年間 300円

◆法人からの報告

「反省生かして前向きに」

理事 六十谷 尚美

…1

◆Reports

◇法人職員研修

…2

◇天理大学ゲストスピーカー

◇ひまわり交流会

…3

◆Reports

◇生活保護を知ろう

◇地域移行支援事業学習会

…4

さわやぎ／ぽすと

…5

地活歩っと

…6

◆Thanks

後援会費納入者

…6

反省生かして前向きに

苦情を通して運営見直し

まだまだ寒さが残る今日この頃ですが、皆様いかがお過ごしでしょうか？

さて、去年の秋から年末にかけて、各事業所に設置している「苦情ポスト」に立て続けに2件の苦情が入りました。ゆいの会には、利用者・家族が事業所、職員に対して、苦情や意見、要望を伝えることができる苦情解決のしくみがあります。法人内に2人置いている「苦情解決担当者」という役を私がしているため、2件ともに関わらせていただきました。

どちらも事業所での不満やトラブルについての「スタッフの対応」への苦情でした。苦情をあげた利用者さんや関わったスタッフに聞き取りをし、4人の第三者委員の皆さんに意見をお聞きして、解決策を一緒に考えました。今回は苦情を出した本人の希望もあり、直接本人と第三者委員が話し合う場も設けました。

2件は全く違う内容ですが、その要因は事業所がもともと課題だと思いつつ解決できていなかったことで、その点においては共通していました。もちろんそれまでも解決や改善に向けて努力して来たものの、至らなかった部分が苦情につながったと思います。

そして、苦情への具体的な対応が求められたこと

がきっかけとなり、スタッフはそれぞれの課題に改めて向き合い、解決に向けて行動に移すことができました。



まだまだ不完全ではあるものの、一定の改善ができたと思います。ではその前になぜできなかったのだと言われると、反省しかなく、スタッフの怠惰であったと言われても言い訳はできませんが、多くの業務や課題を抱える中で起こってしまったことで、これからは起こらないとは言いきれません。

完璧な運営はできないけれども、前を向いて、もっと良くなるように、もっと利用者さんの居心地のいい場所、役に立てる場所を目指してこれからも努力を続けたいと思います。（六十谷尚美）

【法人の動き】

・当会の運営に理解と多大なご支援を頂いた評議員の小西英玄さんが昨年11月に逝去されました。ご冥福をお祈りいたします。

・昨年12月の理事会で評議員候補者の推薦を決定し、1月に評議員選任委員会を開催、新評議員を選任しました。

・1月末に県の監査指導室の監査を受けました。

Reports

研修部

実践の質の向上を目指して & いざというときに備えて

ゆいの会法人職員研修開催

令和7年度第3回目の法人職員研修を12月6日(土)に伏見地域ふれあい会館で行ないました。今回は、法定研修として、午前に虐待防止及び身体拘束の適正化に関する研修、午後にBCP(非常時にも事業を継続させるための計画)・防災研修を行ない、常勤職員と登録ヘルパーが参加しました。

午前中は、『人権と権利を守る福祉援助職の実践価値と課題』をテーマに、社会福祉法人いづみ福祉会(京都府木津川市)の須河浩一理事長を講師に招きました。須河さんの経験を交えた講義の後グループワークを行ないました。

午後からは、『災害発生時に求められる職員の対応と法人BCPの活用可能性』をテーマに事業所ごとにグループワークをしました。

『12月5日(金)午前11時、震度6弱の地震が発生。窓ガラスが割れ、1人負傷。交通機関がストップし、停電。事業所で一晩過ごすことも想定される』という設定に、事業所ごとに異なる「状況」も追加します。事業所内の状況を確認し、その状況での不安や困りごとを洗い出します。「階段が使えなくなったら、どうやって脱出しよう?」「スタッフ体制によっては、近隣の事業所の協力も必要?」「日頃から担当以外のメンバーの状況も共有しておかないと」など、場面を設定して気付くことができました。今できることは何か、意見を出し合い、その後各事業所で出されたものを共有をしました。

就労継続支援B型事業所や地域活動支援センターなど事業によって困りごとや被災時に想定される事業所の状況は異なり、法人としての課題だけでなく、それぞれの事業所での課題が浮かび上がりました。課題をもとに、法人・事業所ですぐに始められるものから取り組んでいくことを確認しました。

親しみやすい語り口の須河さん



「意思決定支援が大切」と様々な場面で聞きますが、須河さんはその前に「もともとご本人が持っている意思の確認作業が必要」「支援者が良かれと思った関わりが、

権利侵害や不利益をもたらすこともある」と言います。支援者と当事者という立場に強弱が生まれがちな関係では、支援者の判断が概ね正しかったとしても、それは強制的な干渉、意思決定支援に反する行為となり得ます。しかし、「善人」である私たち支援者は、それに気づくことのできない場合も多く、「相手からはどのように見えているのだろうか?」を意識しておくことが大切です。

不適切な関わりの例としては、①責任感や遠慮から他の職員に助けを求められなかった②職員集団から孤立して感情コントロールが難しくなった③周囲に影響されて感情的な関わりになった④他の職員の不適切な関わりを見かけても遠慮してしまったという事例の報告がありました。

面談場面では、表情や視線など非言語のコミュニケーションにも注意が必要です。グループワークでは、言葉で相手の言動を制限する「スピーチロック」「ロックワード」について、どんな場面で出てしまうのか、言い換えられる言葉はあるのかを話し合いました。「意識しながら使ってしまうこともあるが、自分の“つもり”が、相手にはうまく伝わっていないことがある」「言葉だけでなく、表情で相手を不快にさせてしまった」などと振り返り、ふだんの関わりについて意見交換しました。



地活こもれびの想定される課題は?

また法人内共通のBCPファイルにある書式を使い、記録する体験も行ないました。実際に使ってみることで、その書式の使いやすさだけでなく、必要性について考えることができました。BCPは立てるだけでなく、いざというときに有効なものになるように見直し、備える必要があります。(中島美保)

Reports

♪ 天理大学のゲスト講義に参加 ♪

3回目の参加となる天理大学のゲスト講義が12月8日にあり、ゲストスピーカーとしてさわやぎ、ぼすと、地活こもれびからメンバー3人が参加しました。

授業の目的は、「他者理解とコミュニケーション」。来年度に精神保健福祉援助実習を予定している3年生9人がゲストにインタビューし、その人が何を大事に生きてきたのかを知るといった内容でした。

ゲストの3人とも、今回が初参加。「前回友人が参加していて自分もチャレンジしてみようと思った」「自分の経験を伝えられる機会は貴重だから」「訪問看護さんの後押しがあった。助けてもらうばかりでなく、自分も何かの役に立てたらと思って」などの想いから参加を決意しました。

1グループ5人で3グループに分かれ、ゲストと学生は机を挟んで向かい合わせに座り、約30分間インタビューが行なわれました。

グループによって進め方は異なり、学生が事前に考えた質問カードをくじ引き形式で1枚ずつ選ぶスタイルや、表向きに質問を並べてゲストが答えやすいものから選んでいくところもありました。質問は、「趣味」「最近うれしかったこと」「落ち着く場所や

時間」「大事にしていること」などでした。

「つらかったことは?」という質問には、精神科に抵抗があったことや、「まさか自分が」という思い、「友達が離れてしまったこと」などが語られました。仕事や結婚経験などゲストの生活史に触れて、学生からは「人生の先輩だと思った」という言葉もありました。

「ふだん関わるのが少ない学生さんたちと話せて楽しかった。同じ趣味の人と出会えた。また参加したい」「大学に入るのも初めてでわくわくした。学生さんたちの掛け合いに混ざれて、青春を感じられた。楽しくてあつという間だった」「緊張したが、学生さんの雰囲気や工夫で少しずつ和らいだ。数回話しただけで理解してもらえる話ではないけどまず1回聞いてもらえたのはよかった」といった感想がありました。

知らない人同士でも、話してみるとそれほど遠くない暮らしを感じられることがあります。身近に思えたり違いを感じたりしながら、ひとりの生活者として他者を知るおもしろさを改めて感じられる時間でした。(山田江梨)

Reports

ひまわり
5年ぶり対面交流会

コロナで本来の活動を制限されていた「ひまわり交流会」が、5年ぶりに対面で実現しました。11月25日(火)に吉田病院C病棟で開催し、ひまわり側からはメンバー5人、スタッフ2人、病院側からは入院者14人、看護師、作業療法士、精神保健福祉士などスタッフが7人参加しました。

当日、絵の得意なメンバーが作成した交流会の招待状を病院側に預け、参加者一人ひとりに届けてもらいました。久しぶりの開催に会場の雰囲気は少し硬かったですが、自己紹介後の地名クイズで盛り上がり、緊張もほぐれました。メンバーが、ひまわりの活動の説明や体験発表をし、最後は小グループに分かれ入院者と交流。感想や今後の交流会でやりたいことなどを聞きました。初対面同士ではうまく伝わらないことも、ふだん接している看護師など病院スタッフが間に入ってくれて、円滑にやり取りができました。

終了後は病院スタッフと振り返りをしました。ひまわりメンバーからは、「自分たちの関わりがきっかけで入院者の状態が悪くならないか心配」「入院者

から、金銭管理の不安や日中どのように過ごしているのかと質問された。体験発表で伝えられたら」などの感想が、病院スタッフからは、「ふだんは入院患者を看ているので地域で暮らしている人が新鮮に感じた」という感想がありました。

オンラインの交流会では、病院側の温度感がわからず、やり取りもスムーズにいきませんでした。相手の様子がうかがえ、各々が言葉を発しやすい小グループに分かれて会話ができたのは対面開催ならではの。「言葉で表現しにくい人のニーズも聞けたらいいな」というメンバーの言葉に、「退院後の生活について具体的なイメージを持っていない人もいるが、話を聞くだけ、あの場にいるだけでも刺激になっている」と病院スタッフは話します。

中には見知らぬ訪問者にしんどさを感じた人もいたようですが、『地域の風を届けます』というスローガンのもと、今後も病院の協力も仰ぎながら、入院者に地域での暮らしを考えてみてもらう後押しとなる活動が続くことを願います。(河部香澄)